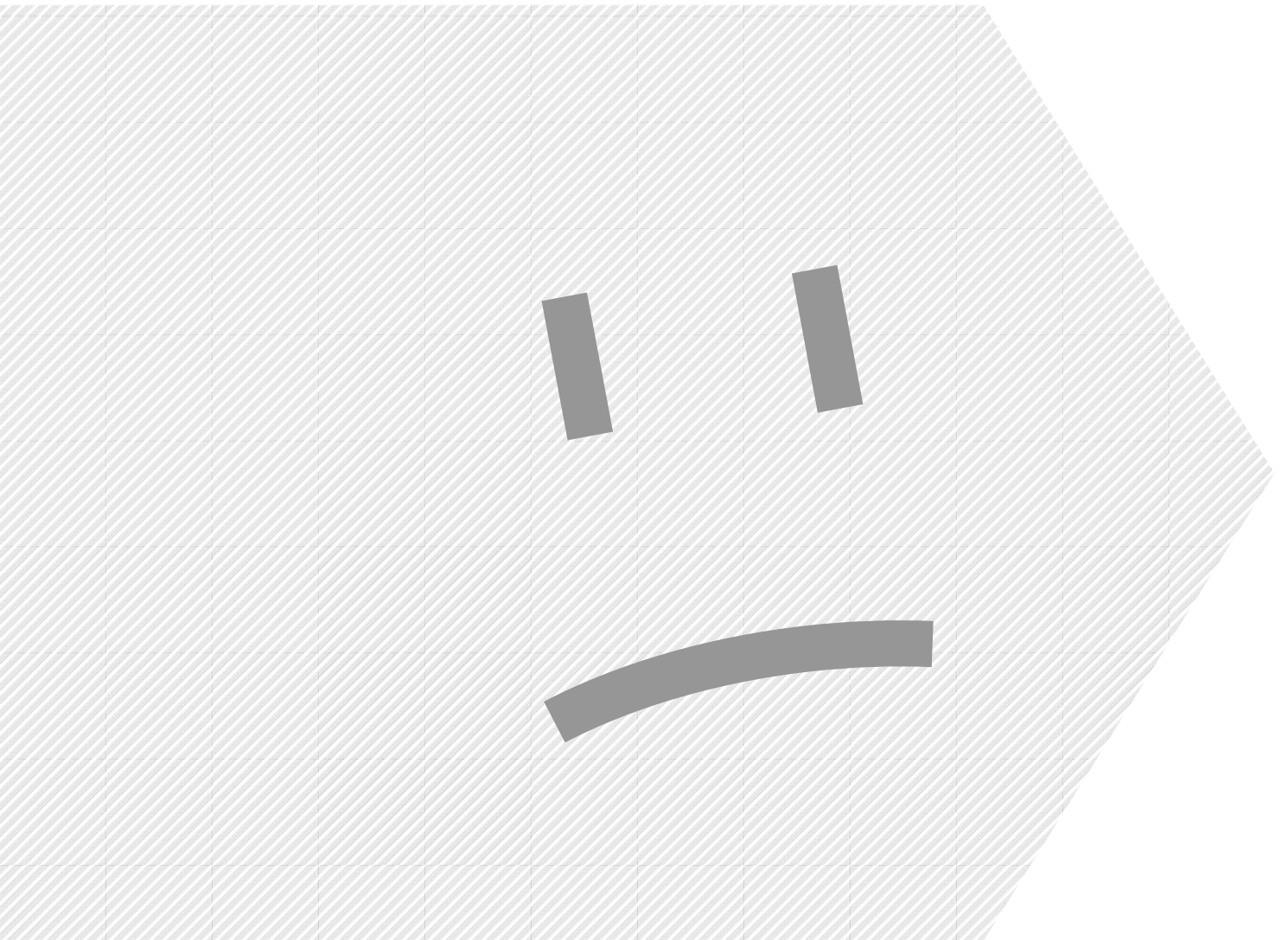


## Ⅱ 実際の申立て事例

- 1 申立ての趣旨に沿った事例
- 2 市の業務に不備のない事例
- 3 発意による調査の事例
- 4 調査をしなかった事例



実際に申し立てられた苦情の中から、オンブズマンの活動状況を知っていただくのに参考になると思われるものを、いくつか掲載します。なお、「市における改善等の措置状況」については、フォローアップ調査に対する市の回答を掲載しました。

## 1 申立ての趣旨に沿った事例

### (1) 国民健康保険業務について

対象機関	保健福祉局・区
苦情申立ての趣旨	<p>国民健康保険の保険料の納付について、正規の納期限ではなく分割納付により変更された納期限内に保険料を納付しているにもかかわらず、正規の納付額と分割納付が認められた後の納付額との差額分につき督促状を送付され、さらに保険サービス員の集金訪問を受けたことが納得できない。また、これらの対応について区役所及び本庁に問い合わせたところ、一部の職員に高圧的な態度で説明をされたのが不満であり、指導して欲しい。</p>
調査結果の趣旨	<p>一 申立てについて保健福祉局及び区に確認したところ、以下のような回答を得ました。</p> <p>1 督促状の送付について</p> <p>国民健康保険の保険料については、納期限内に納付がなされない場合、地方自治法第 231 条の 3 第 1 項及び札幌市国民健康保険条例（以下「国保条例」といいます。）第 21 条に基づき、納付義務者に督促状を発することが義務付けられています。</p> <p>国民健康保険法第 77 条は、特別の理由がある者に対し、保険料の徴収を猶予することができる旨規定しており、それを受けて、国保条例第 23 条においては、納付義務者が災害を受けたとき等に保険料の徴収の猶予を受けることができる旨が規定されています。これに該当する場合以外は、法律（条例）上は、保険料の納期の変更をすることができません。</p> <p>また、分割納付については、法律（条例）に根拠はありませんが、あくまで、納付義務者の便宜を考慮し、市の内部で定めた取扱要領に基づき運用している制度であり、条例に基づき保険料の納期についての変更を認めるものではありません。そのため、分割納付約束に基づき保険料を納付している場合であっても、分割納付約束による金額と本来の金額との差額分については、保険料の未納が生じることとなり、納付義務者に督促状を送付せざるを得ません。通常、分割納付約束時には、督促状について上記説明を行うとともに、注意事項の案内文をお渡ししています。</p> <p>本件については、保険料の徴収の猶予を行うことができる場合に該当せず、便宜的に分割納付を認めたものであり、地方自治法第 231 条の 3 第 1 項及び国保条例第 21 条に基づき、督促状を送付いたしました。</p> <p>しかし、本件におきましては、分割納付約束時に、分割納付約束を履行しても、正規の納期限内に納付がなされない未納部分が発生する都度、督促状が送付される旨の説明を失念してしまいました。このような説明不足の状況で督促状を送付してしまい、申立人の方には、大変申し訳ないことをいたしました。以後このようなことがないように指導を徹底いたします。</p> <p>2 保険サービス員の集金訪問について</p> <p>区では、平成 16 年度から保険サービス員制度を試行的に導入しており、毎月</p>

10日前後に、納期限までに保険料の納付が確認できなかった世帯全てについて記載した、自主納付未納世帯リストを出力いたします。このリストに基づき、保険サービス員が納付義務者のご自宅に納付確認及び保険料の徴収に伺うことがあります。

通常、正規の納付額と分割納付が認められた後の納付額との差額分の未納分については、地区担当者から保険サービス員へ集金訪問しないよう指示することとなっています。しかし、本件においては、その連絡が適切に伝わっていなかったことから、保険サービス員が申立人宅へ訪問したものです。今後このようなことがないように指導の徹底を図りたいと思います。

また、保険サービス員には、訪問を受ける納付義務者に不快感を与えることのないよう配慮する旨指導を行っておりますが、本件において、保険サービス員が申立人の方にお渡しした訪問カードの記載は、そのような配慮を欠くものと思われる、当該保険サービス員には、今後、納付義務者に不快感を与えることのないよう指導いたします。

### 3 申立人からの問い合わせに係る職員の対応について

督促状が送付された件で来庁されたとのことですが、この時期については多数の問い合わせがあり、申立人の方からの問い合わせ及び対応内容については確認できませんでした。

接遇については、各種研修や日々の指導により、親切・丁寧な対応をするよう周知徹底を図っておりますが、本件については何らかの形で行き違いが生じたものと思われます。今後は、誤解や行き違いのない対応をするよう、職員に対する指導の徹底を図りたいと思います。

## 二 以上のような調査に基づき、オンブズマンは以下のように考えます。

### 1 督促状の送付について

分割納付は、納付義務者の便宜を考慮した運用上の取り扱いであり、たとえ分割納付が約束どおりに履行されていても、正規の納期限内に納付がなされなかった保険料に対しては、法律（条例）上は督促状を送付せざるを得ないため、本件において、市が申立人の方に督促状を送付したことについて、不備があったとはいえません。

しかし、本件申立てについては、督促状の送付に関する説明が、申立人の方になされなかったことに起因するものであり、今後、督促状の送付等に関して親切・丁寧な説明をされるよう期待いたします。

### 2 保険サービス員の集金訪問について

本件保険サービス員の集金訪問は、地区担当職員と保険サービス員との間の連絡不備から生じています。市としては、今後このようなことのないよう指導を徹底するとのことでしたが、そもそも分割約束とは関係のない通常の未納者と、分割納付約束による差額分についての未納者を、自主納付未納世帯リストの出力段階で、容易に判別できるようなシステムにすれば、地区担当者からの指示がなくとも、保険サービス員が集金訪問すべきかを判断でき、本件のような集金訪問がなされることはなかったと考えられます。今後、保険料の収納管理に係るシステムの改善を検討されるよう要望いたします。

また、訪問カードの記載に関しましても、納付義務者に不快感を与えることのないよう配慮した記載にする等の改善を期待いたします。

	<p>3 申立人からの問い合わせに係る職員の対応について</p> <p>本件申立人の方からの問い合わせに係る対応については、どのような対応がなされたのか確認できなかったため、不備があったかどうかについては判断できません。しかし、申立人の方が、職員の対応を不快に感じたことは事実であり、また、市も、今後も指導の徹底を図るとのことですので、今後、市民に不快感を与えることのないよう、親切・丁寧な対応をする旨指導されることを期待いたします。</p>
市における改善等の措置状況	<p>1 分割納付約束時における督促状の発送について</p> <p>納付相談を担当する滞納整理職員に対し、分割納付約束時における督促状の発送について必ず説明するよう、指導・再確認を行った。</p> <p>2 保険サービス員の訪問について</p> <p>保険サービス員、滞納整理職員に対し分割約束時の相互連絡の徹底について指示・再確認を行うと伴に、オンラインシステムによる情報確認の徹底を指導した。訪問カード等、被保者への連絡文章について誤解や不快感を招かない内容とすることを指示・再確認した。</p> <p>現在、平成 18 年 6 月に稼動開始予定の新収納システムを設計しており、通常の未納者と分割約束をした未納者との判別が容易となる項目を取り入れている。</p> <p>3 問い合わせへの職員の対応</p> <p>本件のみならず、市民への対応については、誤解や行き違いのないよう、親切・丁寧な接遇を行うよう指導を行った。</p>

(2) 下水道の設備管理業務について

対象機関	建設局
苦情申立ての趣旨	<p>半年以上も前から下水道管が破損しているのに、市が改修工事を行わない。</p> <p>また、下水道管が破損しているのに、下水道の使用料を請求されることに納得がいかない。</p>
調査結果の趣旨	<p>一 申立てについて市に確認したところ、以下のような回答を得ました。</p> <p>1 修繕工事について</p> <p>(1) 一般的な場合</p> <p>市民の方から、下水道管等に不具合があるという申出を受けた場合、〇〇下水管理センター（以下「当センター」といいます。）または委託する維持管理業者が現場に出向いて、不具合の原因を調査し、必要な場合には下水道管の清掃等を行います。また、当センターが、工事が必要であると判断した場合には、工事の設計を行い、施工業者の決定をし、工事に着手することになります。</p> <p>ただし、冬季間中につきましては、緊急性のある場合以外は、原則として工事を行っていないため、雪解け後に、再度、現場を調査したうえで、工事の設計を行うことにしています。</p> <p>なお、工事中は市民の方に下水道の使用を一時休止してもらうことがあるため、通常、工事の施工業者が決定した後、具体的な工事実施の日時等を相談するために、施工業者から、市民の方へ連絡しております。</p> <p>(2) 本件の場合</p> <p>本件につきましては、平成 16 年 10 月、申立人が依頼した排水設備業者から、</p>

申立人宅の敷地内にある公共枿が、枿詰まりを起こしているとの連絡を受けて、当センターでは、維持管理業者に現地対応の指示を出し、維持管理業者が、同日、枿及び取付管の清掃を行いました。その際、管のずれがあることが確認されたため、維持管理業者が、申立人が依頼した排水設備業者に対して、修繕工事の必要性がある旨伝えました。当該管のずれについて、維持管理業者から報告を受けた当センターでは、公共枿を通常どおり使用しても問題がない状況であると判断し、平成16年10月時点で、雪解けを待ってから工事を行うことを予定しておりました。なお、前述のとおり、当センターでは、市民の方への工事の予定等の連絡につきましては、施工業者が決まってから、具体的な工程をお知らせしているため、この段階では、申立人に対して、特に連絡はしておりませんでした。

平成17年5月、申立人から、工事の予定についての問い合わせがあり、6月はじめに入札を行う旨をお伝えしました。

さらに、6月11日（土）に、申立人から維持管理業者へ再度問い合わせがあったとの報告を6月13日（月）に受け、同日、申立人へ、6月8日に入札が終了し、近日中に市の担当者と施工業者が出向き、工事の打ち合わせを行う旨を申立人に説明しましたが、その際、本件工事の開始までの対応が遅すぎる等のご指摘を受けたため、申立人に対してお詫びいたしました。

なお、同年6月20日以降、何度か工事の打ち合わせのために申立人宅へ出向き、改めてこのたびの対応についてお詫びしましたが、工事を行うことについては申立人の了解が得られず、まだ工事を開始しておりません。今後、申立人の了解が得られましたら、工事を開始したいと考えております。

## 2 下水道の使用料について

下水道の使用料は、札幌市下水道条例第12条に基づいて徴収しており、本件におきましても、下水道を使用されている以上、申立人宅の汚水排出量に基づいて算出した使用料を請求しております。

なお、本件におきまして、申立人宅の汚水排出量は、平成16年10月以降、若干減少しておりましたが、それ以前から、申立人宅では基本水量（1月当たり10<sup>m</sup>まで）を超えない排出量であったため、下水道の使用料として請求した額は、結果的には変わっておりません。

## 二 以上のような調査に基づき、オンブズマンは以下のように考えます。

市の回答によると、市民の方から下水道の不具合についての申出があり、市が、工事が必要であると判断した場合に、施工業者を決定し、工事の具体的日程を決める段階で、市民の方に連絡しているとのことです。

本件については、平成16年10月に、申立人からの申出により、市は、下水道管にずれがあり、工事が必要であると判断し、その時点で、雪解け後に工事を行う予定を立てたようですが、平成17年5月に、申立人からの問い合わせがあるまでは、市から、申立人に対して、工事の予定等について何ら連絡していなかったとのことです。このような対応は、下水道設備の不具合を連絡してきた市民の方の不安感を放置するものであり、市の業務として誠意に欠けるものであると思われまます。本件につきましては、平成16年10月の時点で、市は、申立人に対して、下水道を通常どおり使用しても問題ないことや、雪解け後に工事を行う予定である旨を説明すべきであったと考えます。

	<p>今後、市民の方からこのような申出があった場合には、すみやかに不具合の原因や工事の予定等について説明を行うなど、適切な対応をされることを要望いたします。</p> <p>なお、下水道の使用料に関しましては、札幌市下水道条例第 12 条に基づいて徴収されるものであり、本件においても、下水道を使用している以上、汚水排出量に基づいて算出した使用料を請求したという市の業務に不備はないものと判断します。</p>
市における改善等の措置状況	<p>オンブズマンの指摘を受けて下記のとおり改善措置を取った。</p> <p>1 センター内で苦情処理に伴って現地対応するときは、専門用語を使わずに、出来るだけ分かりやすい説明をするように職員及び維持管理業者に説明を行った。</p> <p>また、維持管理業者に現地対応及び苦情主への説明を行わせたときは、維持管理業者の報告を受けてから、必要に応じて職員が再度、電話等で苦情主へ説明するなど、できるだけ不安感を与えないように改善した。</p> <p>2 苦情処理に伴って、修繕工事を発注するときは、係間の情報交換を密にして、効率的に工事を発注することにした。また、苦情主に公共桝等の使用自粛をお願いするような修繕工事等については、設計のために行う事前の現地調査の際に必要な情報（発注時期、修繕内容）等を説明するように改善した。</p> <p>3 今回の苦情の発端になった、修繕工事の発注が冬期間を含めて数ヵ月後になるときは、事前にまたは、冬期に入る前等に苦情主に必要な情報を連絡し、あわせて、その間に何か不具合等があったら苦情主から連絡をもらうように改善した。</p>

### (3) 地下鉄駅の管理業務について

対象機関	交通局
苦情申立ての趣旨	<p>平成 17 年 3 月ごろ、地下鉄東豊線大通駅にあるエレベーターから、壁にぶつかるような音がするようになったため、6 月下旬から 7 月上旬にかけて、駅事務室及び交通局にその旨を申し出たが、何ら改善が見られなかった。そこで、9 月になって、エレベーター会社に直接連絡したところ、市が、当該不具合について、修理依頼などの連絡をしていなかったことがわかった。市のこのような対応には納得がいかない。</p>
調査結果の趣旨	<p>1 市の回答</p> <p>交通局の施設内にあるエレベーターについては、毎月一回、保守業者による定期点検を実施しており、また、定期点検以外にも必要に応じて、随時、点検を行っています。点検終了後は、保守業者から点検した結果の報告を受けることとなっています。</p> <p>本件のエレベーターについては、定期点検の結果、保守業者から、異常はない旨の報告を受けておりましたが、9 月中旬に、申立人から、直接、保守業者に、エレベーターが壁にぶつかるような音がするとの連絡があったため、調査を行ったところ、エレベーターのかごの一部に若干の変形があり、それが、かごの外の機器と接触する際に音が発生することが判明しました。</p> <p>接触音の原因については、定員 11 名近くが乗り、エレベーターに一定の重量がかかった場合、かごが若干傾き、その状態で動くことにより、かごの変形部分が、外の機器と接触して音が発生するという状況でありましたが、通常の定期点検は 2 名程度で行っており、また、当該変形部分がわずかであったこともあって、定期点</p>

検においては発見することができませんでした。

本件については、申立人から、6月下旬から7月上旬にかけて、駅事務室及び交通局総務課にご指摘の連絡をいただいたとのことですが、その時点で、保守業者にご指摘の内容を伝えるなど、適切な対応を行わなかったことをお詫び申し上げます。

なお、駅事務室及び交通局総務課において、申立人から申出を受けたことにつきましては、記録が残っておらず、また、対応した職員も特定することができませんでした。

施設の管理運営については、従前から、職員に対して、定期的な教習を行い、また、日常から指導を行ってきているところですが、今後このようなことのないよう、施設の点検を徹底し、また、市民の方から不具合が発生しているとの申出があった場合には、適切な措置をとるよう、さらなる職員の指導に努めていきたいと考えています。

## 2 オンブズマンの判断

本件については、申立人が、エレベーターに乗った際に、壁にぶつかるような音がしていることに気付き、このことについて、6月下旬から7月上旬にかけて、駅事務室及び交通局総務課にその旨を伝えたとのことですが、市の回答によると、市はいずれの時点でも保守業者に連絡をしておらず、また、申立人からの申出の内容についても、記録がないため、対応した職員を特定することができなかったとのことです。

定期点検においては、当該エレベーターの不具合を発見することができなかったとのことですが、申立人からこのことについて、二度の指摘があったにもかかわらず、適切な対応がなされなかったことは、職務の怠慢であり、施設を安全に維持管理しなければならない交通局の業務として不備があったものと考えます。

市民が善意から勇気をもって申し出たことに対しては、迅速に誠意をもって対応することが大切であり、このようなことの積み重ねにより、市民との信頼関係が醸成されていくものと思います。

今後、市においては、施設の安全管理に対する意識をより一層高めるとともに、施設に関して市民から不具合等の申出があった場合には、当該施設の状況を確認し、速やかな点検を実施するなど、必要な措置を確実にかつ迅速に行うこと、また、申出の内容や措置状況等については、記録に残すなど、責任ある対応を行うよう強く要望します。

市における  
改善等の  
措置状況

交通局高速電車部では、部内課（所）長会議において、「苦情等調査結果通知書」の内容をふまえ、施設の安全管理を徹底するよう周知しました。全駅職員（業務委託先職員含む。）には、駅施設の安全管理に対する意識を再認識させるため、文書（重点指導事項）により、施設の点検確認並びに確実な報告と記録の実施に関する注意喚起を行っております。

また、事業管理部総務課においても、お客様から運行や施設・設備の安全管理に関わる指摘があった場合には、速やかに主訴や対応内容の概要をまとめ、イントラネットメールで広聴担当者に情報を集約しておくよう指示したところでした。

なお、本件の申出人からは、札幌市役所ホームページからインターネットメールで同内容のご意見が寄せられております。市民の声を聞く課から、高速電車部長あて市政相談処理票が送付されており、駅務課において事実確認と調査を行ない、申出人に対して職員指導を行う旨、文書にて回答しております。

(4) 市税業務について

対象機関	区
苦情申立ての趣旨	<p>区役所において、税関係の書類整理の業務に従事したアルバイトの職員が、退職後に、アルバイト中に申立人の給与支払報告書を見た旨を第三者に言ったことは、個人情報の適正な管理を行ううえで問題があると考えられる。ついては、市は、アルバイトの職員に対して、個人情報の管理について十分な指導をしてほしい。</p>
調査結果の趣旨	<p>一 本件についての市の回答</p> <p>1 本件臨時職員の業務内容について</p> <p>本件臨時職員の業務内容は、市・道民税の平成 17 年度賦課事務の繁忙期に書類の整理を行うことです。具体的には、確定申告書、給与支払報告書、住民税申告書、公的年金等支払報告書等の書類の整理を行っております。</p> <p>当該業務の作業過程で、偶然、面識のある特定私人の個人情報を知る可能性があることも否定できません。</p> <p>2 本件臨時職員に対しての個人情報の保護及び管理に係る指導状況について</p> <p>区では、本件臨時職員の採用にあたり、以下のように個人情報の保護及び管理について指導を行いました。</p> <p>第一に、採用面接の実施の際に、市民税係長から、個人情報の保護について説明しました。具体的には、仕事上で知った情報を他人（たとえ家族であっても）に漏らしてはいけないことを説明しました。第二に、辞令交付の際に、税務部長から、個人情報の保護について説明を行いました。第三に、辞令交付の終了後仕事に入る前に、市民税係長から、個人情報の保護について再度説明を行いました。</p> <p>しかし、いずれの説明も口頭による指導のみであったので、現時点では、指導手段については検討の余地があるものと考えております。</p> <p>3 今後の改善に向けた対策</p> <p>今後、個人情報の保護及び適正な管理を図るために、臨時職員に対して、以下のような改善策を実施したいと考えております。</p> <p>第一に、個人情報の保護についての説明に際して、口頭による指導のみでなく、個人情報の保護について説明した書面を臨時職員に配布すること。第二に、守秘義務等の法令遵守を徹底するよう厳しく指導を行い、併せて、法令に違反した場合には、罰則が科せられることも指摘すること。第三に、退職時に、退職後においても守秘義務があることを指導すること。第四に、個人情報の保護及び適正な管理についての研修を実施するなどして、臨時職員を含めた全職員に対して、個人情報の保護及び管理についての見識及び意識の向上を図ること。</p> <p>以上のような改善策を講じることによって、個人情報の保護及び適正な管理について徹底化を図り、再発防止に努めたいと考えます。</p> <p>また、この度退職した臨時職員全員に対して、今後において個人情報を漏えいすることがないように、手紙により個人情報保護について指導しました。</p> <p>なお、申立人の方に対しては、お詫びをしたいと考えております。つきましては、申立人の方の連絡先を担当課までお知らせいただきたいと思います。</p> <p>二 オンブズマンの判断</p> <p>公務員には、職務に関する秘密を漏らしてはならない、いわゆる、守秘義務があります（地方公務員法（以下「地公法」といいます。）第 34 条）。臨時職員も、正規の職員と同様に守秘義務に服するものと解されます（地公法第 34 条）。当該守秘義務に違反した場合、1 年以下の懲役又は 3 万円以下の罰金を科される可能性があ</p>



ります。

しかも、個人情報については、公務員個人が義務や責任を負っているだけではありません。市にも、個人情報の保護及び適正な管理について、これを実現していく責務があります。「札幌市個人情報保護条例（以下、「条例」といいます。）」は、個人情報の適正な取扱いを確保する目的で、市長らの実施機関が個人情報取扱事務を行ううえで講ずべき必要な措置について定め（条例第11条）、さらに、市長らの実施機関は、その保有する個人情報の取扱いに関して苦情の申出があったときは、迅速かつ適正に処理するよう努めるべきことを定めています（条例第49条）。個人情報の保護については、各職員の義務、責任の問題にとどまらず、市の市民に対する責務、責任の問題として受け止め、適正な管理に努めていただきたいと思います。この点、本件申立てを受けて、担当課の考える改善策、この度退職した臨時職員に対する指導策は評価できるものと考えます。口頭の説明だけでなく、書面を配布することで、一層個人情報の保護及び適正な管理について、注意を促すことが可能であると考えます。

高度情報通信社会の進展に伴い、個人情報に対する市民の関心は高まっております。本件申立てを契機に、本件のような事例について、特定の区の問題とするのではなく、関係部局が協議し、全市的に問題点が改善されるよう期待します。

なお、本件申立人の方に対して、担当課長において直接お詫びをしたいと考えているとのことですが、このことについては、オンブズマンとしては、本件が個人情報に関する申立てという事情も勘案し、当該苦情等調査結果通知書に、担当課の連絡先を申し添えることにして、申立人の方の判断に一任したいと考えます。

市における  
改善等の  
措置状況

- 1 本件の対応について、各区市民税係長会議において検討を行い、臨時職員の辞令書の裏面に守秘義務について記載をし、臨時職員採用時の研修（各区とも以前から実施しています）において、更に強気に指導することとなりました。
- 2 これに伴い、財政局税政部では、臨時職員用辞令書の裏面様式の変更（守秘義務の記載）及び臨時職員に配布する文書を作成し、守秘義務に対する指導の強化について、税政部長名により各区税務部長あてに通知を行っています。
- 3 ○○区役所では、総務企画課と検討を行い、毎年2回、区役所の全臨時職員を対象として行っている研修において、守秘義務の遵守についての指導を強化していくことになりました。すでに、6月に行った当該研修において、指導を強化しています。
- 4 ○○区課税課市民税係では、毎年2月～3月に採用する臨時職員に対し、面接時の指導の強化・採用時における研修の強化・退職時の指導の実施などを取組んでいきます。

#### (5) 生活保護業務について

対象機関	区
苦情申立ての趣旨	担当ケースワーカーの対応が悪く、苦痛であるため、担当部局あてに担当者を変更するよう内容証明により申入れをしたが、何ら回答もなく不満である。
調査結果の趣旨	1 本件についての市の回答 生活保護は、生活にお困りの方が、その利用し得る資産や能力その他あらゆるものを最低限度の生活維持のために活用することを要件としています。したがって、ケースワーカーは、保護を受けている方が、たとえば、稼働能力を活用していないような場合には、前述の趣旨を説明し、稼働指導を行うこととなります。

申立てによると、担当ケースワーカーの対応に苦痛を感じており、担当者を変更してほしいとのことですが、担当ケースワーカーは申立人に対して、生活保護の趣旨を説明したうえで、必要な指導を行ってきたものであり、また、ケースワーカーは、地区別に世帯を担当し、通常2年毎に地区替えとなりますが、市民の方からの要望により変更することはできませんので、ご理解ください。

ただし、申立人の居住する地区は、平成17年5月から、地区替えにより担当ケースワーカーが変更になっております。

平成17年4月12日付けで申立人から、上記内容と同趣旨の担当ケースワーカーに対する苦情や担当者の変更の申入れが内容証明で送られてきましたが、市の回答を求める内容とは判断できませんでしたので、申立人に対して回答はいたしませんでした。

## 2 オンブズマンの判断

申立人は、担当ケースワーカーの対応に苦痛を感じたとのことですが、市の回答によると、ケースワーカーは、生活保護の趣旨に基づいて必要な指導を申立人に対して行ったとのことです。この点に関しては、申立人の見解と市の見解に相違があり、オンブズマンとしては判断することができません。

申立人が内容証明により担当ケースワーカーを変更するよう申入れたことに対して、市が何も回答しなかったことについては、オンブズマンとしては、申立人が内容証明を利用してまで申入れをしてきた事情を考えると、たとえ、申立人の要望でケースワーカーを変更できない見解であったとしても、市はその旨の回答を申立人に対して行うべきであったと考えます。

なお、5月からは、申立人の居住地区の担当ケースワーカーは、申立人の要望を受けての変更ではありませんが、地区替えにより変更になったとのことです。

市における  
改善等の  
措置状況

申立人が希望する地区担当者の変更については、本人の意向による変更ではありませんが、平成17年5月1日付けをもって、担当期間満了により新担当者に更新されています。

担当者変更後、申立人より当課に対して電話番号が告知されていないため、新担当者は数回の文書による必要事項の伝達により、7月29日に家庭訪問が実現されています。

## 2 市の業務に不備のない事例

### (1) 国民健康保険業務について

対象機関	保健福祉局
苦情申立ての趣旨	高額療養費の自己負担限度額に関する区分の切替え時期が、6月から8月に変更されたことにより、自己負担限度額が高くなった期間が伸びたため、平成17年6月及び7月の医療費の負担が増えたことに納得できない。
調査結果の趣旨	<p>1 市の回答</p> <p>高額療養費の自己負担限度額に関する区分の切替えの時期については、国民健康保険法施行令第29条の3に規定されています。</p> <p>まず、高額療養費の自己負担限度額については、世帯の種類により異なります。その際の世帯は、①上位所得者世帯、②一般世帯、③低所得者世帯に区分されます。</p> <p>①の上位所得者世帯は、診察を受けた月が1月から7月までの場合は、前々年における総所得額等、8月から12月までの場合は、前年における総所得額等が、670万円を超える世帯を指します。</p> <p>③の低所得者世帯は、世帯主及び世帯員全員について、診察を受けた月が4月から7月までの場合は、その前年度の市民税が非課税である世帯、8月から翌年3月までの場合は、その年度の市民税が非課税である世帯を指します。その年度の市民税が非課税になるか否かは、前年の所得の状況によって決定されます。</p> <p>したがって、①及び③のいずれについても、7月までは前々年、8月からは前年の所得状況に基づいて区分を判定することとなります。①又は③のどちらにも該当しない世帯は、②の一般世帯に区分され、この世帯についても、7月までは前々年、8月からは前年の所得に基づいて区分を判定することとなります。自己負担限度額は、上位所得者世帯が、他の世帯区分に比べて最も高くなっています。</p> <p>申立人の世帯は、平成17年7月までは上位所得者世帯に該当していましたが、これについては、平成14年に改正、施行された国民健康保険法施行令に基づいた取扱いとなっているため、市としては、区分の時期の変更を行うことはできません。</p> <p>2 オンブズマンの判断</p> <p>高額療養費の自己負担限度額に関する区分の切替えについては、国民健康保険法施行令第29条の3の規定に基づき、毎年8月に行うこととされているため、市が切替えの時期を変更することはできないことから、本件について、市の業務に不備はないものと判断します。</p> <p>なお、自己負担限度額に関する区分の切替え時期が8月であることについては、必ずしも市民にとって理解しやすい制度であるとはいえないと考えられるため、市において、このことについて効果的な周知方法を検討するよう希望します。</p>
市における改善等の措置状況	<p>申立てを受け、高額療養費に関する区分の切り替えについて市民周知を図るため、保険証の更新時に、保険証に同封して送付するリーフレットに、切り替え時期を掲載した（平成17年度11月末に実施済）。</p> <p>また、国民健康保険新規加入者に渡す冊子にも平成18年度版から掲載する予定である（平成18年6月に実施予定）。</p>

(2) 喫煙対策業務について

対象機関	環境局
苦情申立ての趣旨	大通公園にある吸い殻入れの設置されていないベンチでの喫煙により、たばこの煙を吸うことになってしまい、不快な思いをしているので、同ベンチのうち一部を禁煙ベンチとし、かつ、禁煙としたベンチに禁煙表示をしてほしい。
調査結果の趣旨	<p>1 市の回答</p> <p>札幌市たばこの吸い殻及び空き缶等の散乱の防止等に関する条例（以下、「条例」という。）が平成 17 年 8 月に施行されたことで、公共の場所において、歩行中であるとき、又は吸い殻入れがそばに設置されていないときは、喫煙をしないよう努めなければならないと、また、喫煙制限区域内の公共の場所においては、歩行中であるとき、又は吸い殻入れがそばに設置されていないときの喫煙は禁止となりました（条例第 8 条、第 12 条、第 13 条）。</p> <p>条例の趣旨を踏まえ、喫煙制限区域に指定された大通公園の西 1 丁目から西 4 丁目については、条例施行日の平成 17 年 8 月 1 日に、吸い殻入れの撤去を実施しました。この結果、大通公園の西 1 丁目から西 4 丁目での喫煙は禁止されることになったため、市民への周知対策として、早急に、路面に禁煙マークを表示し、また、条例の内容を説明した立看板を設置する予定です。</p> <p>また、喫煙制限区域外の大通公園では、上記のとおり、条例は、歩行中であるとき、又は吸い殻入れがそばに設置されていない場所での喫煙はしないよう努力することを求めています。この区域における喫煙については、市としては、禁煙ベンチを設けることまではせず、市民の良識に委ねたいと考えています。</p> <p>2 オンブズマンの判断</p> <p>条例では、喫煙制限区域内の公共の場所で、歩行中であるとき、又は吸い殻入れがそばに設置されていないときの喫煙は禁止されています。市が、条例の趣旨を踏まえ、喫煙制限区域内の大通公園の吸い殻入れを撤去したことによって、喫煙制限区域内の大通公園での喫煙は禁止されることとなり、この区域においては、申立人の苦情内容が既に市政上反映されたと考えます。</p> <p>なお、市では、喫煙制限区域において、早急に、禁煙の周知対策を講じる予定であるとのこと。オンブズマンとしては、条例が施行されて間もない状況であることから、当面、その効果のほどを見守りたいと考えます。</p> <p>また、喫煙制限区域外の大通公園における喫煙については、条例上、一定の努力規定が設けられたため、禁煙ベンチを設けることまではせず、市民の良識に委ねたいとする市の見解は是認できるものと考えます。</p>

(3) 下水道使用料の徴収業務について

対象機関	建設局
苦情申立ての趣旨	現在生活保護を受給しているが、平成 17 年 6 月 1 日から、生活保護世帯に対する下水道使用料の減免制度が廃止されたことにより、今後、下水道使用料を徴収されることになるが、経済的負担が大きく、納得できない。
調査結果の趣旨	<p>一 申立てについて市に確認したところ、以下のような回答を得ました。</p> <p>本市では、昭和 34 年の札幌市下水道条例制定時から、生活保護世帯については、</p>

申請により下水道使用料を減免する措置を講じてきました（下水道条例第 17 条、下水道条例施行規則旧第 20 条）。

しかし、本市が平成 16 年 12 月に策定した財政改革プランでは、まず内部努力によるコスト削減、事務事業全般の見直しを行い、その上で、市民の方の協力のもと、サービス水準や受益者負担の見直しを図るとしています。

生活保護の基準となる生活費は、通常予測される生活需要の全てを対象に算定されており、下水道使用料も日常生活に必要な経費としてその中に含まれています。生活保護世帯に対する減免制度は、これまで法定外の支援策として行ってきましたが、受益者負担の適正化の観点から、下水道条例施行規則を改正し、平成 17 年 6 月 1 日をもって、当該減免制度は廃止いたしました（下水道条例施行規則現行第 20 条）。

二 以上のような調査に基づき、オンブズマンは以下のように考えます。

生活保護世帯に対する下水道使用料の減免制度は、これまで、生活保護世帯に対する法定外の支援策として行われてきたとのこと。現状、市は極めて厳しい財政状況下にあることから、減免制度を従来のまま維持することは困難であるということは理解できるようです。また、生活保護の基準となる生活費には、下水道使用料も含まれているとのことですので、今回、生活保護世帯に対する下水道使用料の減免制度を廃止したことは、やむを得ないものであると考えます。

#### (4) 障がい者への諸手当について

対象機関	区
苦情申立ての趣旨	<p>申立人の子は、2 年前に、20 歳になった時点で、特別障害者手当の支給の対象となっただけであるが、特別障害者手当について、市から何の案内もなく、最近まで当該制度を知らなかったため、特別障害者手当の認定請求をすることができず、支給を受けることができなかった。そこで、認定請求をすれば受給できたはずである特別障害者手当の 2 年間分について、遡って支給してほしい。</p>
調査結果の趣旨	<p>一 申立てについて市に確認したところ、以下のような回答を得ました。</p> <p>1 特別障害者手当の制度の概要及び周知の方法</p> <p>特別障害者手当は、特別児童扶養手当等の支給に関する法律（以下「同法」といいます。）第 2 条第 3 項により、20 歳以上であって、同法施行令第 1 条第 2 項で定める、程度の著しく重度の障がいの状態にあるため、日常生活において常時特別の介護を要する在宅の人を対象に支給しています。手当の支給を受けようとするときは、受給資格の認定の請求をし、同法第 19 条の定める認定を受けなければなりません。手当の支給は、受給資格者が認定の請求をした日の属する月の翌月から始まることになっています（同法第 26 条の 5 において第 5 条の 2 を準用）。</p> <p>当該手当については、毎年広報さっぽろ 2 月号において制度の周知記事を掲載しています。また、重度の障がいのため、日常生活において常時介護を必要とする 20 歳未満の人を対象とした障害児福祉手当の受給者に対して、毎年 7 月に送付している現況届の提出依頼時のお知らせ文の中で、常時特別の介護を必要とする 20 歳以上の方を対象とした特別障害者手当がある旨のご案内をしています。</p> <p>ただし、障害児福祉手当の受給資格要件と特別障害者手当の受給資格要件が異な</p>

るため、障害児福祉手当を受給していても、特別障害者手当の受給資格が認められないことがあります。そのため、現況届の提出依頼時のお知らせ文では、詳細については各自が区の担当課まで問い合わせるようお願いしています。

## 2 本件の経緯

申立人のお子さんは、障害児福祉手当を受給していたため、毎年現況届の提出にあたって、市では、前述のとおり、特別障害者手当がある旨の記載をしたお知らせ文をお送りしておりました。平成 15 年 8 月に、申立人のお子さんは 20 歳に達し、障害児福祉手当の受給資格を喪失しましたが、その後すぐには特別障害者手当の認定請求はされませんでした。

平成 17 年 10 月 17 日になり、特別障害者手当の認定請求がなされましたが、その際、申立人から、当該手当の制度を知らなかったために認定請求を行うことができなかつたので、申立人のお子さんが当該手当の受給資格年齢となった 2 年前に遡って支給してほしい旨の申し出がありました。しかし、当該手当については、認定請求のあった日の属する月の翌月から支給となることが定められており、制度上、遡って支給することはできない旨を申立人に対して説明しました。

## 3 今後の周知方法について

本件申立てを受け、今後、障害児福祉手当の受給者に対しては、毎年の現況届の提出依頼時のほか、20 歳になり障害児福祉手当の資格を喪失する直前にも、特別障害者手当の制度についてお知らせ文を送付する等の方策を講じることにより、障害児福祉手当を受給していた人で、特別障害者手当の受給資格要件を満たす人が、当該手当の制度を知らないために、必要な手当を受給できないということがないように、特別障害者手当の周知方法について、関係部局と検討したいと思えます。

二 以上のような調査に基づき、オンブズマンは以下のように考えます。

特別障害者手当の制度については、市は、毎年、広報さっぽろに周知記事を掲載し、さらに、障害児福祉手当受給者に対して、毎年提出していただいている現況届の提出依頼時のお知らせ文の中に、常時特別の介護を必要とする 20 歳以上の方には特別障害者手当がある旨を記載しています。市が同制度の周知のために講じているこれらの措置については、不備があるとはいえないと判断します。

また、本件において、申立人のお子さんは平成 15 年 8 月に 20 歳に達したにもかかわらず、平成 17 年 10 月まで、申立人は、特別障害者手当の制度を知らなかったために、認定請求を行えなかったとのことです。このような場合、大変残念ではありますが、法令上、市は、同手当を遡及して支給することができません。したがって、本件における同手当の支給についての市の対応に不備はないと判断します。

一般的に、障害児福祉手当の受給者が 20 歳に達した以後は、特別障害者手当の受給資格要件を満たし、同手当を受給しうる可能性が高いと推測されます。この点について、市が、障害児福祉手当受給者が 20 歳になる直前に、現況届の提出依頼時のお知らせ文とは別に、特別障害者手当に関して特別な注意を喚起するための文書を送付する等、特別障害者手当の制度について周知の徹底を図るための措置を講じたいとの意向を示していることは評価できます。オンブズマンとしては、特別障害者手当の制度の存在に気付かなかつたために、市民が不利益を被ることのないような措置を、市が早期に実行に移すよう期待いたします。

市における改善等の措置状況	<p>障害児福祉手当受給者のうち、特別障害者手当の受給要件に該当する可能性がある者に対して、障害児福祉手当の受給資格を喪失する直前（20歳に到達する月の前月）に、特別障害者手当のお知らせ文を送付することとした。</p> <p>この取扱いについては、保健福祉局障がい福祉担当部長から各区保健福祉部長あての通知により、平成18年1月から全区が統一した取扱いを行うこととした。</p>
---------------	---

### 3 発意による調査の事例

対象機関	危機管理対策室
発意に基づく調査の趣旨	<p>災害対策については、行政のほか、市民も自分たちの問題として日ごろから意識し、正しい知識を身につけるなどの備えをしておかなければならないものです。このことから、市民がより一層災害に対する意識を高めるよう、市は、継続的に防災知識の普及啓発活動を行うとともに、市民の防災に対する意識がどのように変化しているのかを把握することが必要であると考えられます。そこで、啓発活動による市民意識の変化に関して、市が把握している状況等について、発意による調査を実施することとしました。</p>
調査結果の趣旨	<p>1 市の回答</p> <p>市では、多様化する災害から市民の生命と財産を守るための取組の一環として、市民が災害に対する日ごろの備えと災害時の行動などについて正しい知識を身につけ、災害発生時には適切な行動をとれるよう、防災知識の普及啓発と活動推進のための諸事業を行っています。</p> <p>あわせて、市民の防災意識や災害への備え、防災施策の普及等について継続的な調査を行い、市民意識の変化や施策の浸透度などの把握に努めているところであり、今年度は第2回市民アンケートを利用して意識調査を実施したところです。</p> <p>市民アンケートの結果概要から、①「大きな災害を心配に思っている」人が8割を超えているが、災害への備えを「特に何もしていない」人も4割近くいること、②市や地域で行う研修や防災訓練に「参加したことはないが、したいと思う」人が5割近くを占めていること、③研修や訓練に「参加したことはないし、したいとも思わない」人が3割に上り、参加したいと思わない理由の4割が「どこでどのような活動が行われているのか分からない」となっていること、④防災施策の認知度では、「収容避難場所」(60%)、「洪水ハザードマップ」(30%)、「災害用伝言ダイヤル」(26%)に比べ、市が町内会等に対して積極的に活動を支援してきた「自主防災活動」が1割の人にしか知られていないこと、などが明らかになりました。</p> <p>また、①市民の災害に対する意識と実際の行動とのギャップが大きいこと、②市民が知っておかなければならない防災関連情報や、市が行っている防災関連施策などの情報が市民には十分に伝わっていないことなどをあらためて確認する結果となりました。</p> <p>災害発生時の被害を最小限に食い止めるためには、市民一人ひとりが自分自身の生命や財産を守るための備えと行動を身につけていく「自助」と、「自分たちの地域は自分たちで守る」という意識に基づいた自主防災活動などの「共助」の推進を支援していくことがきわめて重要です。</p> <p>このため、継続した検証評価による見直しを適宜行い、利用できる機会と媒体を最大限に活用し、引き続き、防災に関する知識の普及や、地域に根ざした自主防災活動への支援を進めるなど、より積極的に取組を展開してまいりたいと考えています。</p> <p>2 オンブズマンの判断</p> <p>災害対策については、市民一人ひとりが、防災活動に関する関心を継続的に持ち、いつ起こるかわからない災害に対して、自主的に十分な備えをすることが必要になります。また、市は、市民が自主的な防災活動を適切に行うことができるよう、効果的な普及啓発活動を実施しなければなりません。これをどのように実施するかを定めるためには、市民の防災に対する意識を把握することが重要であると考えられます。</p> <p>市は、今年度、市民アンケートを利用して意識調査を行っていますが、これによると、市民の災害に対する意識と実際の行動の間のギャップが大きいことや、市民の知ってお</p>



かなければならない防災関連情報が市民に十分に伝わっていないことなどを、あらためて確認することとなったとのことです。この点に関し、市は、今後継続した検証評価による見直しを適宜行うとともに、防災に関する知識の普及や地域に根ざした自主防災活動の支援を進めるなど、より積極的な取組を展開していきたいと考えているとのことです。

オンブズマンとしては、今回、市民アンケートを利用した意識調査により、防災に対する市民意識の把握に努めた市の姿勢は、評価できるものであると考えます。今後も、市においては、定期的に、防災に対する市民の意識の現状及びその変化の状況を把握するとともに、それに応じた適切な施策を講じるよう努力することを期待します。

また、市においては、今回のアンケートの結果を踏まえて、市民への効果的な周知はどのように行うべきか、また、どうすれば市民の意識が実際の行動につながっていくかなどについて、今後さらに意欲的に研究に取り組むよう希望します。

#### 4 調査をしなかった事例

対象機関	建設局
苦情申立ての趣旨	<p>現在、JR 札幌駅付近で行われている歩道のバリアフリー化工事は、歩行者や車いすが通る道筋だけでなく、歩行者の安全のために設けられた歩道と車道を分けるための段差までも除去しようとしている。これはバリアフリーと無関係な工事であり、かつ、歩行者にとって危険な状況や路上駐車などの問題が発生することが懸念されるため、工事の方針を見直す必要があるのではないか。</p>
調査しない理由	<p>あなたの申立てにつき、調査を行うかどうか検討しましたが、本件については、以下の理由により、調査をしないこととしましたので、その旨通知します。</p> <p>調査をしない理由は、以下のとおりです。</p> <p>札幌市オンブズマンは、札幌市オンブズマン条例に基づいて設置されている機関です。同条例第 16 条第 1 項第 1 号では、申立人が、申立ての原因となった事実についての利害を有しないときには、オンブズマンは調査を行わないこととされています。</p> <p>ここにいう、申立ての原因となった事実についての利害とは、申立人が、市の業務やそれに関わる職員の行為によって、直接の不利益や権利の侵害を受けたことをいいます。</p> <p>あなたの申立てについて慎重に検討しましたが、本件の申立ては、歩道のバリアフリー化の工事計画自体について見直しを要望するものであり、あなたに直接の不利益や権利の侵害があったものとは思われません。</p> <p>したがって、せっかくのお申立てですが、本件は、条例第 16 条第 1 項第 1 号に該当するものであると考えられますので、オンブズマンは本件について、調査を行わないこととしました。</p> <p>なお、本件のような、市政に関するご要望・ご意見については、総務局広報部市民の声を聞く課にお問い合わせください。また、札幌市役所ホームページ「市政提案コーナー」から直接ご提案することも可能となっています。</p>